DOF: 12/02/2020

ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA Y EMITE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ANTECEDENTES

El 11 de junio de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (el "DOF") el "*Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones"*, mediante el cual se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El 14 de julio de 2014 se publicó en el DOF el "*Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*", ordenamiento que entró en vigor el 13 de agosto de 2014 y, cuya última modificación de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "LFTR") fue publicada en el DOF el 15 de junio de 2018.

El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "*Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*" (el "Estatuto"), cuya última modificación fue publicada en el DOF el 26 de diciembre de 2019.

En cumplimiento a lo previsto en el artículo 51 de la LFTR, con fecha 27 de abril de 2016 el Pleno del Instituto mediante el Acuerdo P/IFT/270416/164, determinó someter a consulta pública el "*ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*", mismo que fue publicado en el portal del Instituto. El proceso de consulta se realizó durante treinta días hábiles (del 03 de mayo de 2016 al 14 de junio de 2016), recibiéndose en ese periodo diversos comentarios, opiniones o propuestas relacionadas con el objeto de la consulta, mismas que fueron analizadas y cuyo pronunciamiento al respecto se encuentra disponible en el portal de Internet del Instituto.

Mediante oficio IFT/229/CGPU/370/2017 de fecha 6 de diciembre de 2017, la Coordinación General de Política del Usuario sometió a consideración de la Coordinación General de Mejora Regulatoria el Análisis de Impacto Regulatorio, para que emitiera la opinión no vinculante correspondiente, la cual fue recibida el 12 de diciembre de 2017 mediante oficio IFT/211/CGMR/172/2017.

El 14 de diciembre de 2017 se publicó en el DOF el "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba la modificación de los artículos 3, 4, 5, 6 y del Formato B. Formatos Específicos de Registro de Tarifas, así como la adición de los anexos C. Formatos Simplificados de Información y D. Información y Métricas de Formatos de Registro de Tarifas, del Acuerdo mediante el cual se establece el procedimiento para la presentación de la solicitud electrónica de registro de tarifas a los usuarios que deben cumplir los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, al amparo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*" (el "Acuerdo de Registro de Tarifas").

Derivado de los antecedentes señalados y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. COMPETENCIA DEL INSTITUTO. De conformidad con lo establecido por el artículo 6o., apartado B y los párrafos décimo quinto y décimo sexto del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (la "Constitución"), y 7 de la LFTR, el Instituto es un órgano público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en los

términos que fijen las leyes; y para tal efecto, tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Asimismo, el artículo 28, párrafo vigésimo, fracción IV de la Constitución señala que el Instituto podrá expedir disposiciones administrativas de carácter general exclusivamente para el cumplimiento de su función regulatoria en el sector de su competencia. En ese sentido, los artículos 15, fracción I y 51 de la LFTR señalan, respectivamente, que el Instituto podrá expedir disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de evaluación de la conformidad, procedimientos de homologación y certificación y ordenamientos técnicos en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; así como las demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en la LFTR y, para ello, deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, en los términos que determine el Pleno del Instituto.

SEGUNDO. JUSTIFICACIÓN DE SU EMISIÓN. El artículo 6o., segundo y tercer párrafos, y el apartado B, fracción VI, de la Constitución establecen que corresponderá al Estado garantizar el derecho humano de acceso a la información y a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet; y para tales efectos, la ley establecerá los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de las audiencias, así como los mecanismos para su protección.

En concordancia con lo anterior, el artículo 191 de la LFTR establece los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dentro de los cuales se destacan aquellos relacionados con el acceso a la información y los tendientes a empoderar a los usuarios con la información necesaria que les permita elegir libremente al concesionario o autorizado que más les convenga, a conocer las condiciones comerciales bajo las cuales contratan sus servicios y, en general, a tomar decisiones informadas sobre el uso y contratación de servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, el artículo 195 de la LFTR establece que los concesionarios y los autorizados se encuentran obligados a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el usuario o suscriptor y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.

Para tales efectos, el segundo párrafo del artículo 195 de la LFTR faculta al Instituto para emitir las disposiciones que establezcan las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios o suscriptores, estableciendo que dicha información deberá publicarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

De ahí, que la emisión de los presentes Lineamientos cobre relevancia, considerando el mandato de ley y la necesidad de que todos los concesionarios y autorizados, incluyendo al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y agentes económicos con poder sustancial de mercado en el mismo sector, publiquen a través de sus páginas de Internet información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los servicios de telecomunicaciones, toda vez que se podrán prevenir asimetrías de la información y permitir que los usuarios tomen decisiones informadas y ejerzan sus derechos. Lo anterior, con independencia de que también se pueda difundir la información que se define en los presentes Lineamientos por cualquier otro medio que utilicen los concesionarios y autorizados para comercializar sus servicios de telecomunicaciones.

Con lo anterior, se coadyuvará a la mejor protección del derecho de acceso a la información y a las tecnologías de la información y comunicación consagrado en el artículo 6o. de la Constitución, a efecto de que los servicios públicos de telecomunicaciones se brinden con las características ordenadas por la misma.

TERCERO. FORMATOS SIMPLIFICADOS DE INFORMACIÓN. El Acuerdo de Registro de Tarifas contiene en su Anexo C diversos formatos con información básica y simplificada de las tarifas que se inscriben en el Registro Público de Concesiones y que permiten hacer disponible a los usuarios información homogénea y comparable sobre la oferta de los servicios de telecomunicaciones. Dichos formatos simplificados de información serán emitidos y enviados automáticamente por el Sistema

Electrónico de Registro de Tarifas a los concesionarios y autorizados al momento de inscribir una tarifa.

Así, considerando que los formatos simplificados de información del Anexo C del Acuerdo de Registro de Tarifas se encuentran relacionados con el objeto de los presentes Lineamientos y, que los mismos serán emitidos y enviados automáticamente por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas con la información de las tarifas que se inscriban en el Registro Público de Concesiones, se estima pertinente que a través de éstos, los concesionarios y autorizados, incluyendo al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y agentes económicos con poder sustancial de mercado en el mismo sector, hagan disponible información relacionada con los precios y tarifas de sus servicios.

Lo anterior, permite disminuir las cargas regulatorias, dar certeza a los concesionarios y autorizados respecto a qué información relacionada con sus precios y tarifas deben publicar y, que los usuarios tengan acceso a información transparente, comparable, adecuada y actualizada.

CUARTO. CONSULTA PÚBLICA. En cumplimiento al artículo 51 de la LFTR, bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, el Instituto llevó a cabo la consulta pública de mérito del 03 de mayo al 14 de junio de 2016 (30 días hábiles), derivado de la cual, se recibieron 19 participaciones o escritos con comentarios relativos a diversos temas.

Una vez concluida la consulta pública, el Instituto agrupó los comentarios, opiniones y propuestas concretas que se encontraron relacionados entre sí, las cuales se tomaron en consideración para hacer modificaciones, precisiones y robustecer los presentes Lineamientos. El pronunciamiento de manera general respecto de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas se encuentra disponible en el portal de Internet del Instituto.

QUINTO. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO. De conformidad con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 51 de la LFTR que establece que previo a la emisión de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general de que se trate, el Instituto deberá realizar y hacer público un análisis de impacto regulatorio, por lo que, con fundamento en los artículos 4 fracción VIII, inciso iv) y 75 fracción II del Estatuto, la Coordinación General de Mejora Regulatoria mediante oficio número IFT/211/CGMR/172/2017 de fecha 11 de diciembre de 2017, emitió la opinión no vinculante respecto de los "LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES".

Por las razones expuestas, con fundamento en los artículos 6o. y 28, párrafo décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 7, 15, fracción I, 51, 191, 195, 293 y 297 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1, 4, fracción I y 6, fracciones I y XXXVIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite el siguiente:

ACUERDO

ÚNICO. Se aprueban y emiten los "LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", para quedar como sigue:

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las condiciones para que los concesionarios y los autorizados publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios de telecomunicaciones que prestan a los usuarios finales o suscriptores, de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

Artículo 2. Sin perjuicio de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley, para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

Autorizado: Persona física o moral que cuenta con autorización para comercializar a usuarios finales servicios públicos de telecomunicaciones, mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la Ley;

Equipo terminal: Comprende todo equipo de telecomunicaciones que utilizan los usuarios finales y suscriptores para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso o utilizar uno o más servicios de telecomunicaciones;

Formatos Simplificados de Información: Documentos electrónicos emitidos a los concesionarios y autorizados por el Registro Público de Concesiones, al momento de registrar sus tarifas, de conformidad con lo establecido en el "*ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA LA MODIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 3, 4, 5, 6 Y DEL FORMATO B. FORMATOS ESPECÍFICOS DE REGISTRO DE TARIFAS, ASÍ COMO LA ADICIÓN DE LOS ANEXOS C. FORMATOS SIMPLIFICADOS DE INFORMACIÓN Y D. INFORMACIÓN Y MÉTRICAS DE FORMATOS DE REGISTRO DE TARIFAS, DEL ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD ELECTRÓNICA DE REGISTRO DE TARIFAS A LOS USUARIOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS CONCESIONARIOS Y AUTORIZADOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, AL AMPARO DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN*", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de diciembre de 2017;

Instituto: Instituto Federal de Telecomunicaciones;

Ley: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

Lineamientos: Los presentes Lineamientos Generales para la Publicación de Información Transparente, Comparable, Adecuada y Actualizada Relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones;

Paquetes: Conjunto de servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos por un concesionario o autorizado de forma conjunta o combinada por una tarifa única;

. **Penalidades:** Sanción establecida en el contrato de adhesión para el caso de terminación anticipada o incumplimiento de cualquier cláusula contractual por cualquiera de las partes;

Planes: Servicios públicos de telecomunicaciones ofrecidos por un concesionario o autorizado de forma individual por una tarifa única;

Servicios adicionales: Servicios públicos de telecomunicaciones que el concesionario o autorizado podrá ofertar y prestar al usuario final de manera añadida al servicio(s) originalmente contratado(s);

Suscriptor (es): Persona física o moral que celebra un contrato de adhesión con un concesionario o autorizado, por virtud del cual le son provistos servicios públicos de telecomunicaciones, y

Trámites: Cada una de las gestiones y acciones que tiene que realizar un usuario final o suscriptor en pleno ejercicio de sus derechos, para efectuar cualquier solicitud ante los concesionarios o autorizados relacionada con los servicios públicos de telecomunicaciones que tiene contratados o a los que tiene acceso.

Artículo 3. Los concesionarios y autorizados serán los responsables de que la publicación de la información relacionada con los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrecen, cumpla con lo establecido en los presentes Lineamientos.

Artículo 4. En la publicación de la información que se establece en los presentes Lineamientos, los concesionarios y autorizados deberán cumplir, al menos con las siguientes características:

Estar en idioma español, sin perjuicio de que adicionalmente pueda presentarse en otra lengua nacional o idioma extranjero y, en el caso de las concesiones de uso social indígena, podrá estar en la lengua del pueblo originario que corresponda;

Evitar términos o tecnicismos que no estén previamente descritos;

Estar actualizada, por lo que no deberá publicarse información que no dé certeza a los usuarios finales o suscriptores por no encontrarse vigente;

Ser consultable y descargable por cualquier persona, sin restricciones y de manera sencilla, sin que medie solicitud o la necesidad de solventar requisitos previos para acceder a ella;

En la publicidad que difundan los concesionarios y autorizados a través de Internet, se deberá incluir una leyenda que informe al público en general la dirección electrónica específica donde puede consultar la información que establecen los presentes Lineamientos, y

Ser completa, veraz, comprobable y exenta de imágenes, marcas, textos u otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS Y TARIFAS

Artículo 5. De conformidad con lo establecido en los presentes Lineamientos, los concesionarios y autorizados estarán obligados a publicar en sus respectivas páginas de Internet, los formatos simplificados de información, mismos que deberán ser descargables y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de registro de tarifas del Registro Público de Concesiones al momento de la inscripción de las tarifas respectivas.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con las demás disposiciones de carácter general que emita el Instituto u otras autoridades competentes, que impongan obligaciones específicas relacionadas con la publicación de información.

Artículo 6. Los concesionarios y autorizados deberán establecer en sus respectivas páginas de Internet, para cada plan o paquete tarifario que comercialicen, un apartado específico de detalles para que el usuario final o suscriptor pueda consultar y descargar los formatos simplificados de información.

Artículo 7. Los concesionarios y autorizados deberán hacer del conocimiento del público en general, los formatos simplificados de información previamente a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como proporcionarlos a los usuarios finales o suscriptores que los soliciten.

CAPÍTULO TERCERO

DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 8. A efecto de que el usuario final o suscriptor conozca antes de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones, la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, los concesionarios y autorizados deberán publicar en sus respectivas páginas de Internet, la siguiente información:

Penalidades. Los concesionarios y autorizados deberán publicar el porcentaje o monto de las penalidades derivadas de la terminación anticipada o incumplimiento de contrato de adhesión por cada uno de los servicios, planes o paquetes tarifarios que publicite.

Garantía Contractual. Los concesionarios y autorizados que hayan solicitado a sus usuarios finales o suscriptores la constitución de una fianza o depósito para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en sus contratos de adhesión, deberán publicar la información relativa a:

i) Costo o monto total de la fianza o depósito;

ii) Duración de la fianza o depósito;

iii) Monto que debe garantizar la fianza o depósito, y

iv) Causas o motivos para hacer efectiva la garantía contractual.

Intereses. En caso de que aplique cualquier cobro por concepto de intereses, incluidos los moratorios, el concesionario o autorizado deberá publicar lo siguiente:

i) Supuestos que motiven su cobro;

ii) Tasa bajo la cual serán calculados;

iii) Plazo en el cual empezará a correr dicho cobro de intereses, y

iv) Forma en la cual deben de ser cubiertos por el usuario final o suscriptor.

Otros gastos relacionados con la terminación de contrato. Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a cualquier cargo establecido en el contrato de adhesión que se pueda efectuar al usuario o suscriptor, por la terminación anticipada del contrato.

CAPÍTULO CUARTO

DE LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 9. Con relación al acceso y la utilización de los servicios, los concesionarios y autorizados deberán publicar en sus respectivas páginas de Internet, atendiendo a los criterios y características establecidas, la siguiente información:

Contratación. Con relación a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

i) Procedimientos de contratación, detallando los pasos a seguir por los usuarios finales o suscriptores;

ii) Requisitos de contratación, y

iii) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la contratación.

Cancelación de los servicios. Con relación a la cancelación de los servicios públicos de telecomunicaciones:

i) Requisitos para realizar cualquier tipo de cancelación;

ii) Procedimientos detallados que deba seguir el usuario final o suscriptor para poder realizar la cancelación de algún servicio;

iii) Duración del procedimiento de cancelación y tiempo máximo de respuesta;

iv) Persona facultada para realizar las cancelaciones y, en caso de realizarse por algún tercero, los documentos requeridos para actuar en su nombre y representación del suscriptor;

v) Medios por los cuales se puedan realizar las cancelaciones, incluidos los electrónicos, y

vi) Lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación.

Instalación. Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación o desinstalación de equipos;

Atención al público. En la información relativa a la atención al público, el concesionario o autorizado deberá publicar al menos lo siguiente:

i) Domicilio y mapa de ubicación de las oficinas o centros de atención al público;

ii) Números telefónicos de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin, y

iii) Los días y horarios de atención para ambos casos.

Trámites. Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a todos los trámites relacionados con los servicios públicos de telecomunicaciones que puedan realizar los

usuarios finales o suscriptores, de conformidad con lo siguiente:

i) Catálogo de trámites y su descripción;

ii) Medios a través de los cuales se pueda acceder a los mismos;

iii) Persona autorizada para realizarlos;

iv) En su caso, el costo total de los trámites, y

v) Requisitos, formalidades, plazos y, en su caso, los formatos solicitados.

Pagos. Las opciones con las que cuenta el usuario final o suscriptor para poder realizar el pago de los servicios públicos de telecomunicaciones que tiene contratados y, en su caso, señalar si la contratación de los servicios se encuentra condicionada a una forma determinada de pago o al pago de rentas por adelantado;

Quejas. Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a la presentación y seguimiento de quejas atendiendo a lo siguiente:

i) Señalar los diferentes canales de atención con que cuenta;

ii) En su caso, señalar el domicilio de oficinas físicas para la atención y seguimiento de quejas;

iii) Número o números telefónicos, así como los medios electrónicos que utilice para la atención y seguimiento de quejas;

iv) Días y horarios de atención, y

v) Tiempo promedio y máximo de solución.

. **Calidad**. Los concesionarios y autorizados deberán publicar los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios, de conformidad con los parámetros establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto, referentes a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Política de Uso. Los concesionarios y autorizados deberán publicar las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Mapas de cobertura. Los concesionarios y autorizados deberán publicar las áreas de cobertura de los servicios que prestan, de conformidad con las disposiciones administrativas aplicables;

Uso de los Servicios fuera del país. Los concesionarios y autorizados que presten servicios móviles, deberán publicar el procedimiento de activación y desactivación de los servicios públicos de telecomunicaciones cuando el usuario final o suscriptor se encuentre fuera del país, así como las tarifas, paquetes y promociones aplicables por cada uno de los servicios, en caso de que el usuario final o suscriptor requiera utilizarlos;

Equipos Terminales. Los concesionarios y autorizados deberán publicar la información relativa a los equipos terminales, atendiendo a lo siguiente:

i) Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que ofrece a sus usuarios finales o suscriptores, incluyendo aquellos que cuenten con funcionalidades de accesibilidad;

ii) En caso de que el concesionario o autorizado no cuente con el equipo terminal u ofrezca alguno que no cuente con las funcionalidades para que el usuario acceda y utilice el servicio público de telecomunicaciones contratado con las condiciones pactadas, deberá informar claramente al usuario final sobre esta situación previamente a la contratación;

iii) La información sobre el desbloqueo de los equipos terminales, y

iv) Las políticas aplicables a las garantías y los mecanismos para hacerlas valer.

. **Servicios adicionales.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar adicionalmente a lo establecido en las normas y disposiciones administrativas aplicables, la información relativa a los servicios adicionales, atendiendo a lo siguiente:

i) Servicios adicionales que comercializa, formas de contratación y las tarifas aplicables, y

ii) Forma de cancelación.

'. **Otros servicios prestados por terceros.** Los concesionarios y autorizados que permitan, a través de su red pública de telecomunicaciones o la red pública que utilizan para la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, la comercialización de servicios por parte de terceros y, facturen o realicen cargos a los usuarios finales por concepto de estos servicios, deberán publicar la siguiente información:

i) Nombre comercial y razón social del prestador de servicios;

ii) Domicilio y teléfono destinados para la atención de los usuarios finales o suscriptores del prestador de dichos servicios;

iii) Descripción de los servicios que ofrece el prestador de servicios;

iv) Tarifas vigentes por cada uno de los servicios que ofrece el prestador de servicios;

v) Restricciones, términos, condiciones o limitaciones aplicables, las cuales deberán establecerse de forma clara, legible y comprensible;

vi) Procedimiento detallado de contratación;

vii) Procedimiento de cobro y facturación, y

viii) Medios y procedimientos para cancelación, incluyendo requisitos y duración del procedimiento.

Compensaciones y/o bonificaciones. Tratándose de compensaciones y/o bonificaciones establecidas en el contrato, los concesionarios y autorizados deberán publicar por lo menos lo siguiente:

i) Casos en los que sea procedente el pago de las compensaciones y/o bonificaciones;

ii) Medios y mecanismos bajo los cuales puedan solicitarse por el usuario final o suscriptor las compensaciones y/o bonificaciones;

iii) Plazos en los que se realizará la compensación y/o bonificación, y

iv) Forma en que se realizará y comprobará el pago de la compensación y/o bonificación al usuario final o suscriptor.

. Otros gastos relacionados con la prestación del servicio. Los concesionarios y autorizados deberán publicar cualquier información relativa a cualquier otro cargo registrado ante el Instituto que efectúe o pretenda efectuar al usuario final o suscriptor, relacionado con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

CAPÍTULO QUINTO

CUMPLIMIENTO

Artículo 10. Sin perjuicio de las facultades conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor, el Instituto, en términos de lo dispuesto en el artículo 293 de la Ley, podrá verificar que los concesionarios y autorizados proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan.

Artículo 11. El Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, publicará en su portal de Internet, las direcciones electrónicas en donde los concesionarios y autorizados publican la información prevista en los Capítulos Tercero y Cuarto de los presentes Lineamientos.

TRANSITORIO

ÚNICO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a los 90 (noventa) días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El Comisionado Presidente, **Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar**.- Rúbrica.- Los Comisionados: **Mario Germán Fromow Rangel**, **Adolfo Cuevas Teja**, **Javier Juárez Mojica**, **Arturo Robles Rovalo**, **Sóstenes Díaz González**, **Ramiro Camacho Castillo**.- Rúbricas.

Acuerdo P/IFT/220120/2, aprobado por unanimidad en la I Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 22 de enero de 2020.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 16, 23, fracción I y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

(R.- 491890)